

Nutzer*innen-Befragungen: Entwicklung eines Modells für die Praxis



Prof. Dr. Simon Steger

Was halten unsere Klient*innen von der Unterstützung, die wir ihnen bieten? Sie haben sich das vielleicht auch schon gefragt. Die BFH entwickelt und prüft im Auftrag eines Sozialdienstes ein Modell für Nutzer*innen-Befragungen im Sozialbereich. Lesen Sie im Folgenden, wie der Verantwortliche den Auftrag anging und was daraus resultierte.

Unter uns: Ja, es ist so. Wissenschaftler*innen bekunden oft Mühe, sozioökonomisch benachteiligte Personen für ihre Forschung zu erreichen. Die Gründe dafür sind vielfältig und reichen von sprachlichen oder technischen Hürden in der Datenerhebung bis hin zu fehlendem Selbstvertrauen der Zielgruppe.

«Wie aussagekräftig werden die Resultate wirklich sein?», schrieb uns kürzlich eine Leitungsperson zu einer Online-Studie in der Sozialhilfe; und ihre Frage ist berechtigt. Es gibt zwar bewährte Strategien, die bei der Erforschung von Sachverhalten üblicherweise herangezogen werden – in der quantitativen Forschung die Gewichtung von Personengruppen, die untervertreten sind (Kiesl, 2019) oder in qualitativen Vorhaben das Prinzip der Varianzmaximierung (Patton, 2014). Doch es bleibt stets ein Unbehagen zurück, wenn die Frage aufkommt, ob wir eine Zielgruppe angemessen abbilden.

Befragungen in Erstsprache

Kürzlich hat uns ein Sozialdienst beauftragt, Nutzer*innen der Sozialhilfe sowie des Kindes- und Erwachsenenschutzes zu befragen und ihre Zufriedenheit und Verbesserungsideen in Erfahrung zu bringen. Wir haben das Projekt zum Anlass genommen, eine neue Erhebungsstrategie für entsprechende Befragungen zu entwickeln sowie sprachliche und technische Hindernisse aus dem Weg zu räumen. Wir suchten eine Lösung, um möglichst nah an die Nutzer*innen heranzukommen, weil dies bessere Resultate verspricht und genauere Aussagen über die untersuchte Gruppe zulässt.

Aus diesem Grund führen wir eine computergestützte Telefonbefragung in möglichst vielen Erstsprachen der Nutzer*innen durch. Zu diesem Zweck rekrutierten wir erfolgreich Studierende und eine Absolventin unseres Bachelor-Studienganges in Sozialer Arbeit, die ausgewählte Erstsprachen der Nutzer*innen sprechen. So ist es uns möglich, die Befragungen nicht nur auf Deutsch, sondern beispielsweise auch auf Albanisch, Arabisch, Tamilisch, Tigrinisch oder Türkisch durchzuführen.

Wir glauben an einen Gewinn für alle Beteiligten: Viele Nutzer*innen erhalten die Gelegenheit, über ihre Erfahrungen in jener Sprache zu berichten, in der sie

sich am besten ausdrücken können. Angehende Sozialarbeitende bekommen einen attraktiven Nebenjob und erleben Forschung unmittelbar. Der Auftraggeber wiederum erhält zuverlässige Ergebnisse. Und das Forschungsteam schliesslich hat ein Produkt entwickelt, welches nun für verschiedene Organisationen und Arbeitsfelder in der Sozialen Arbeit zur Verfügung steht.

Wie die Befragung abläuft

Die untenstehende Abbildung zeigt unser Rahmenmodell der Nutzer*innen-Befragung mit den Zusammenhängen zwischen Erfahrungen, Zufriedenheit, Einflüssen und Verbesserungen. Wir unterscheiden diese vier verschiedenen Dimensionen, die wir anhand von empirisch beobachtbaren Sachverhalten (=Indikatoren) erfassen und mit Verfahren der quantitativen und qualitativen Sozialforschung analysieren.

Rahmenmodell

Erfahrungen
z.B.
Respekt
Kommunikation
Einbezug

Ergebnisse
z.B.
Subjektive Wirkungen
Zufriedenheit
Bedürfniserfüllung

Einflüsse
z.B.
Leistungsart
Hilfedauer
Lebenszufriedenheit

Verbesserungen
z.B.
«Drei Dinge, ...»
«Wenn ich verantwortlich wäre, ...»
Partizipationsbereitschaft

Quelle: Eigene Darstellung



Fabienne Schüpbach, studentische Mitarbeiterin an der BFH
Computergestützte Telefonbefragungen sind eine gute Möglichkeit, effizient eine grosse Anzahl Personen zu befragen. Sie erfordern aber eine sorgfältige Vorausplanung. Damit die rekrutierten Studierenden die telefonisch eingeholten Informationen für eine einheitliche Auswertung aufnehmen können, werden die Fragen vorab auf Lime Survey programmiert. Zudem ist bei der Programmierung unter anderem wichtig, dass die Formatierung stimmt und die Antwortauswahl passend ist. Es ist daher sinnvoll, regelmässig eine Umfragevorschau zu machen, um das Programmierte aus der Perspektive der Anwender*innen zu sehen. Hilfreich ist auch, Kolleg*innen zum Testen einzuladen. Und weiss man einmal gar nicht weiter, dann findet sich zu fast jedem Problem ein Video-Tutorial auf dem Internet.



Besarta Gerguri, Mitarbeiterin Projekt Nutzer*innenbefragung, Studentin Soziale Arbeit

Ich bin im Moment im Praktikum auf einem Sozialdienst tätig. Dabei lerne ich die gesetzliche Sozialarbeit kennen und die Klientel adressatengerecht zu betreuen. Im Projekt Nutzer*innen-Befragung interviewe ich Klient*innen eines Sozialdienstes. Dank meinem Migrationshintergrund kann ich damit einen Beitrag für die Forschung leisten: Ich erfahre in den Interviews von den Hilfebeziehenden, wie sie den Unterstützungsprozess auf dem Sozialdienst erleben und kann behilflich sein, diese Rückmeldung vertiefter und unmittelbarer zu erfassen, weil ich deren Erstsprache spreche. Es freut mich, auf diesem Weg einen Beitrag zu leisten, um mehr über das Empfinden jener zu erfahren, deren Stimme oft ungehört bleibt.

Die Dimension «Erfahrungen» drückt aus, wie die Nutzer*innen verschiedene zwischenmenschliche und fachliche Aspekte während des Unterstützungsprozesses erleben. Es geht also etwa darum festzustellen, ob sie Respekt erfahren, wie sie informiert oder wie sie in den Unterstützungsprozess einbezogen wurden.

Welche Wirkungen hatte die Hilfe aus Sicht der Nutzer*innen? Dies zu erfahren steht bei der Dimension «Ergebnisse» im Vordergrund. Zudem wird erhoben, wie zufrieden Nutzer*innen mit der sozialarbeiterischen Unterstützung sind und wie stark auf ihre Bedürfnisse eingegangen wurde.

Die Dimension «Verbesserungen» ist dazu da, konkrete Vorschläge der Nutzer*innen aufzunehmen, wie die Unterstützung weiterentwickelt werden könnte. Auf Wunsch des Auftraggebers erfassen wir zudem, ob sich die Befragten vorstellen könnten, sich in einer Nutzer*innen-Gruppe zu engagieren, welche die Anliegen und Interessen der Nutzer*innen gegenüber der Organisation einbringt.

Den Unterstützungsbereich sowie institutionelle und personenbezogene Merkmale zu erfassen, welche die Erfahrungen und Ergebnisse beeinflussen, dazu dient schliesslich die Dimension «Einflüsse».

Die Umfrage besteht aus geschlossenen und offenen Fragen, welche für die computergestützte Telefonbefragung in der Software Lime Survey programmiert wurden. Die Interviewenden arbeiten im Homeoffice, wo sie die Telefongespräche über Microsoft Teams durchführen.

Projekttücken und Beweggründe

Durch eine Schulung sowie den Austausch über eine Chat-Funktion streben wir einen stetigen Verbesse-

rungsprozess an und bleiben aufmerksam für jene Tücken im Projektalltag, welche immer auftauchen, über die man jedoch selten liest: Welche Vorgaben hält der Datenschutz bereit? Liest unsere Umfrage-Software die Buchstaben der tigrinischen Schrift? Zu welcher Tageszeit erreichen wir die Nutzer*innen am besten?

Unser Auftraggeber gibt seinen Nutzer*innen mit der Telefonbefragung die Gelegenheit, die erhaltene Unterstützung zu beurteilen. Weshalb tut er das? Zum einen erhält die Organisation konkrete Hinweise, wie sie die Beratung und Begleitung weiterentwickeln kann. Zum anderen geht es wohl auch «...um die Haltung, die Einstellung den Leistungsempfänger*innen [sic] gegenüber und zwar im Sinne der Wertschätzung, des Respekts und der Glaubwürdigkeit» (Schneider & Gehrlach, 2009, S. 42).

Ein gutes Gefühl, dazu einen Beitrag zu leisten. ■

Literatur

- Kiesel H. (2019). Gewichtung. In N. Baur, J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Springer VS: Wiesbaden. Abgerufen von doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_28
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods. Integrating Theory and Practice* (4. Aufl.). Thousand Oaks: SAGE.
- Schneider, P. & Gehrlach, C. (2009). Qualitätsmanagement. Ein Überblick. *SuchtMagazin* 35(2), 38–45.

Prof. Dr. Simon Steger, Dozent
simon.steger@bfh.ch

... ist in den Bereichen Sozialhilfe, Sozialberatung, Wirkungsforschung und Organisationsentwicklung tätig. Er hat einen Masterabschluss in Sozialer Arbeit BFH und an der Universität Zürich doktriert.